

REGISTRATIE IN DE OUDERZORG

Een praktijkvoorbeeld uit WZC De Pottelberg te Kortrijk

Annelies Muys

Je kunt veel dingen tellen...

Enkelen zweren bij registratie, sommigen krijgen er kippenvel van en voor nog anderen is registratie een noodzakelijk kwaad. In WZC De Pottelberg is pastorale registratie nog steeds een zoektocht. Geen gemakkelijke zoektocht, maar wel één waarin we energie en tijd willen investeren. Net zoals andere pastores betrap ik mezelf soms op de uitspraak dat wat ik doe onmeetbaar is. Maar is dat wel zo? Gebruiken we wel de geschikte meetinstrumenten om het pastoraal handelen en de meerwaarde ervan in kaart te brengen? Wanneer we pastoraat trachten te vatten met medische of economische meetinstrumenten schieten deze al gauw te kort. Conclusie is dan dat pastoraat belangrijk, zinvol, maar jammer genoeg onmeetbaar is. Zo zijn pastores vogelvrijverklaarden, onvatbaar voor het beleid binnen de voorziening en hebben ze al evenmin een duidelijke plaats binnen het landschap van beroepen in de gezondheidszorg.

Ik wil mij evenwel niet zomaar neerleggen bij bovenstaande conclusie. Volgens mij draagt adequate registratie actief bij tot de zichtbaarheid en de integratie van pastoraat

Adequate registratie draagt actief bij tot de zichtbaarheid en de integratie van pastoraat binnen het geheel van de gezondheidszorg.

binnen het geheel van de gezondheidszorg. Zo is werk maken van registratie een belangrijke stap in het ijveren voor een statuut voor pastores. Ook binnen de voorziening kan registratie vruchten dragen. Wanneer registratie wordt tot een soort tweede taal voor pastores, die weliswaar wat minder vlot gesproken wordt dan de theologische moedertaal, kunnen pastores langs deze weg hun handelen in kaart brengen voor leidinggevenden en collega-hulpverleners.

**“Veel van de dingen die je kunt tellen, tellen niet. Veel van de dingen die je niet kunt tellen, tellen pas echt”
(Albert Einstein)**

Registratie is volgens mij zeker waardevol. Desondanks zijn er enkele knelpunten. Vanuit bepaalde invalshoeken bekeken geeft de idee van registratie me soms een ongemakkelijk gevoel. Ik wil deze elementen hier

eerst uitklaren om dan zo te komen tot een systeem van registratie waarbij dit ongemakkelijke gevoel niet aanwezig is.

Ik beseft ten eerste dat registratie lang niet alles zegt en dat de waarheid van de cijfers niet steeds de hele waarheid is of soms zelfs een vertekend beeld geeft van de werkelijkheid. Het is belangrijk er steeds van bewust te blijven dat cijfers en indicatoren slechts één aspect van de werkelijkheid tonen. Ik wil mezelf dan ook niet gaan verliezen in cijfers.

Daarnaast mag registratie niet veel tijd in beslag nemen. We willen investeren in registratie, maar dan wel in de opstartfase. De uitdaging ligt dus in het zoeken naar een vlot systeem van registratie dat gemakkelijk in te vullen en te consulteren is. En natuurlijk ook in het enkel tellen van wat echt van tel is, want registreren kan je eindeloos. Het is dus belangrijk vooraf goed na te denken wat je wilt registreren en op welke manier je best registreert.

Ook de mondelinge communicatie met de verschillende zorgteams mag niet verloren gaan. De eerste en meest belangrijke vorm van communicatie met de zorgteams is voor mij de rechtstreekse mondelinge communicatie. Na een bezoek bij een bewoner ga ik gewoonlijk eens langs in het verpleegbureau. Zo is het zorgteam meteen op de hoogte welke bewoner ik bezocht heb. Dit is veelal ook een uitnodiging om samen met het team eens van gedachten te wisselen over deze bewoner. Dit in respect voor haar of zijn privacy en voor de vertrouwelijkheid van het pastorale gesprek. Daarnaast is ook het regelmatig meevolgen van overdrachts-

momenten waardevol voor een vlotte samenwerking met de zorgteams. Het is vaak op dergelijke momenten dat de vraag komt om ook een bezoekje te brengen aan een andere bewoner van de afdeling. Een voorbeeldje...

Pastor: Ik ben zonet eens langs geweest bij mevrouw A. Ze vertelde me dat ze er deze morgen op aangedrongen heeft om op te staan. Nu heeft ze echter wat spijt van haar beslissing. Ze voelt zich wat slap en verlangt terug naar haar bed. Kan iemand haar weer in bed helpen?

VPK: Ja, ze was deze morgen wat euforisch en overschatte zichzelf een beetje. We zullen ze meteen helpen. Maar nu je hier bent, zou je tijd hebben om eens langs te gaan bij mevrouw B.? Haar gezondheid blijft maar achteruitgaan en ze zit momenteel wat in de put. Ik ben er bijna zeker van dat een goed gesprek haar deugd zal doen.

Dit mondelinge overleg en de zichtbare aanwezigheid van de pastor op de afdelingen spelen volgens mij een sleutelrol bij de integratie van de pastor en de samenwerking met de zorgteams. Registratie mag dit niet vervangen, maar heeft hierbij veeleer een ondersteunende rol.

Ten slotte wil ik nog even stilstaan bij het beroepsgeheim. Het beroepsgeheim van pastores wordt door veel bewoners verbonden met het biechtgeheim. Ten onrechte weliswaar, maar ik heb wel gemerkt dat veel bewoners dit echt ter harte nemen en filteren wat ze aan de pastor vertellen en wat aan het zorgteam. Ik sta ook nog steeds ver-

Het verband dat bewoners maken tussen het beroepsgeheim van pastores en het biechtgeheim en het relatieve gemak waarmee ze hun levensverhaal vertellen, toont hoezeer ze de vertrouwelijkheid – en dus de vrijplaats – van het pastorale gesprek hoog schatten.

steld hoe snel bewoners in een pastoraal gesprek hun ziel blootleggen. Het verband dat bewoners maken tussen het beroepsgeheim van pastores en het biechtgeheim en het relatieve gemak waarmee ze hun levensverhaal vertellen, toont hoezeer ze de vertrouwelijkheid – en dus de vrijplaats – van het pastorale gesprek hoog schatten. Registratie moet dit volgens mij respecteren. Het is dan ook belangrijk om behoedzaam om te gaan met registratieformulieren en om bij de opbouw ervan de vrijplaats van het pastorale gesprek – niet van de pastor, deze heeft immers de opdracht zich te integreren en constructief samen te werken met de andere disciplines – hoog in het vaandel te dragen.

We willen tellen wat van tel is

Om adequaat en vlot te registreren is het belangrijk na te denken wat echt van tel is. Wat moet de registratie zichtbaar maken. En niet te vergeten: is registratie een doel op zich of is het een middel? Volgens mij is registratie zeker geen doel op zich, maar wel een middel om onderstaande doelen te bereiken.

Voor mezelf zie ik registratie als een vorm van *tijdschrijven*. Door te registreren zie ik welke bewoners bezocht worden, met welke frequentie en welke bewoners eerder uit de boot vallen. Registratie werkt hier ook ont-nuchterend. Plots staat duidelijk te lezen welke bewoners meer aandacht krijgen dan anderen. Op zich is dat niet meteen een probleem, ware het niet dat mijn perceptie hiervan (vóór de registratie) wel anders was. Registratie helpt dus om professioneel te werken en 'de kerk in het midden te houden' tussen de vele bewoners die om aandacht vragen. Daarnaast dient registratie voor mezelf ook om enkele belangrijke gebeurtenissen of data uit het leven van bewoners niet te vergeten.

In WZC De Pottelberg hebben we in het najaar 2008 het team IRIS opgericht. IRIS staat voor Identiteit – Relaties – Interesses – Spiritualiteit. In het team worden de verschillende afdelingsoverschrijdende disciplines die elk vanuit hun eigen invalshoek gericht zijn op metamedische zorgen (begeleiding en ondersteuning van bewoners, individuele activiteiten,...) samengebracht. Dit betekent dat het IRIS-team bestaat uit drie animatoren, twee medewerkers van de sociale dienst en mezelf als pastor. We profileren onszelf als een team dat instaat voor de niet-fysieke en niet-medische zorgen voor bewoners, en dit draagt bij aan onze zichtbaarheid tussen de vele zorgmedewerkers. Daarnaast ervaren we het samenwerken als zinvol en efficiënt.

Registratie speelt dan ook een belangrijke rol binnen het team. Dankzij de registratie kunnen we in één oogopslag zien wie welke bewoners bezoekt. Op deze manier gaat

geen tijd en energie verloren in het overlopen van lange lijsten bewoners, maar – kunnen we op een efficiënte manier aanvullend werken. Registratie vergroot ook de transparantie en zichtbaarheid van mijn handelen voor collega-medewerkers uit verpleging, verzorging, kine, hoteldienst,...¹ Transparantie en zichtbaarheid bevorderen de interactie met de zorgteams. Door duidelijk te maken bij wie ik langs ga en welk soort gesprek we voeren, komen er nieuwe vragen vanuit de teams om ook bij andere bewoners langs te gaan. Als pastor kan je immers niet steeds weten waar de nood het grootst is. Zorgmedewerkers en medewerkers van de hoteldienst hebben een veel frequenter contact met de bewoners van hun afdeling en kunnen zo veel noden detecteren. Een goede samenwerking is dan heel zinvol.

Ten slotte biedt registratie een taal om voor directie en beleid het onzichtbare zichtbaar te maken. De registratie biedt een "managerstaal" die via cijfers het nut en de bijdrage van pastoraat zichtbaar maakt. Registratie draagt dus bij tot het aantoonbaar maken van kwaliteit.

En dan aan de slag... verschillende telramen...

Tot slot wil ik de verschillende vormen van pastorale registratie binnen WZC De Pottelberg voorstellen.

1. Bij elke nieuwe opname krijg ik een bewonersfiche met de naam van de bewoner,

haar of zijn geboortedatum, de datum van opname en de adresgegevens van de contactpersonen. Op deze fiche registreer ik voor mezelf enkele belangrijke momenten uit de levensgeschiedenis van de bewoner. Een voorbeeldje:

Mevrouw C heeft 1 dochter met wie er al 18 jaar enkel nog sporadisch contact is. Voor mevrouw is elke band met haar dochter verbroken. Ze merkt wel dat haar dochter sinds de opname vaker telefooneert en zelfs spreekt van eens op bezoek te komen. Mevrouw is heel bang dat haar dochter op een dag voor haar kamerdeur zal staan.

2. Als tweede vorm van registratie vermeld ik het mondelinge verslag aan het team na een bezoek aan een bewoner. Dit is geen registratie in de strikte zin, maar omwille van het belang dat ik eraan hecht, wil ik het hier ook bij vermelden. Een mogelijke hindernis bij mondeling verslag is het feit dat het al dan niet doorgeven van de informatie afhangt van de goodwill van de aanwezige verpleegkundige of verzorgende. Mondelinge informatie is vluchtig en kan onder druk van de dagelijkse beslommeringen gemakkelijk vergeten worden.

3. Het overdrachtdocument op de computer dat dagelijks door iedereen aangevuld en gelezen wordt, is ook een plek waar pastorale registratie gebeurt. Op het document is er een luik voor pastorale en psychosociale opmerkingen. Ik gebruik dit document niet dagelijks, maar noteer af en toe kort informatie die belangrijk is

¹ Medewerkers van de hoteldienst staan in voor het op- en afdienen van de maaltijden en het schoonmaken van de kamers. Op die manier hebben ook zij, naast de zorgmedewerkers, heel veel contact met de bewoners.

AV zijn de afkortingen van de namen van de personen die registreren. In de groene kolom links komen de kamernummers en de namen van de bewoners. Onder elke dag worden de oproepen en contacten per teamlid samengeteld. Onder de kolom met de namen van de bewoners is ook te zien wat precies geregistreerd kan worden, namelijk eerst de persoon van wie de oproep komt en eronder het soort contact met de bewoner.

Een dergelijk systeem van registratie geeft ons een duidelijk overzicht welke bewoners bezocht worden, welke uit de boot dreigen te vallen en welke bewoners (te) vaak op korte tijd door verschillende teamleden bezocht worden. Een uitzondering hierbij is natuurlijk een palliatieve situatie, waarbij een bewoner op relatief korte tijd door verschillende medewerkers regelmatig bezocht wordt. Directie en beleid kunnen uit deze registratie cijfers halen. Ze zien objectief hoeveel contacten er geweest zijn, welke soort contacten dit waren en van wie de vraag naar een bezoek gekomen is. Natuurlijk geven deze cijfers slechts een beperkt beeld. Dergelijke vorm van kwantitatieve, functionele registratie heeft ook respect voor de vrijplaats van het pastorale gesprek. De registratie zegt iets over het soort gesprek en de bewoner met wie het gesprek gevoerd is, maar geeft niets prijs van de inhoud van het gesprek.

5. Een laatste vorm van registratie is nog in de embryonale fase. Aan de hand van het focusmodel² van Anne Vandenhoeck hebben we nagedacht over een registratieformulier dat een plaats kan krijgen in het bewonersdossier. Inhoudelijk is er al stevig over nagedacht en hebben we een bruikbaar model, maar we wachten nog even af vooraleer het model te lanceren. Dit heeft ondermeer te maken met de overschakeling naar een elektronisch zorg- en bewonersdossier. Eens deze overschakeling op punt staat, gaan we zoeken of het formulier op een of andere manier een plaats kan krijgen binnen het elektronische dossier. Toch wil ik het ontwerp³ al even voorstellen.

Net zoals de registratie op computer is ook dit registratieformulier een vorm van functionele registratie. De inhoud van het gesprek wordt niet weergegeven, maar wel de reden van het bezoek, van wie de eventuele aanvraag komt, de diagnose, de gebruikte interventies en de bereikte resultaten. Op deze manier is er respect voor de vrijplaats van het pastorale gesprek, maar wordt het team toch op de hoogte gesteld van het thema waar de bewoner mee bezig is. Zo kan bijvoorbeeld voor mevrouw C (zie casus boven) de diagnose "relaties" genoteerd worden. Het zorgteam weet dan dat er met mevrouw een aantal gesprekken zijn rond dit thema. Ze weten echter niet dat gesproken wordt over de verbroken relatie met de dochter van mevrouw C. Hoewel de

2 VANDENHOECK A., De meertaligheid van de pastor in de gezondheidszorg: resultaatgericht pastoraat in dialoog met het narratief-hermeneutisch model van C.V. Gerkin, doctoraatsthesis, Leuven, 2007, <http://hdl.handle.net/1979/877>.

3 Zie www.pastoralezorg.be voor het bedoelde registratieformulier.

privacy van de bewoners en de vertrouwelijkheid van het gesprek gerespecteerd en behoed worden, zet deze vorm van registratie de pastor (en ook de andere leden van het IRIS-team die op dezelfde manier registreren) niet buitenspel en bevordert ze zelfs de zichtbaarheid en de integratie.

Er is ook ruimte gemaakt om hetzelfde blad opnieuw te gebruiken bij een volgend contact rond hetzelfde thema bij dezelfde bewoner. Zo kan ook de eventuele evolutie bij de bewoner weergegeven worden. Anders dan het model dat Anne Vandenhoeck voorstelt hebben we gewerkt met 3 kolommen om een onderscheid te maken tussen wat een specifiek pastoraal thema en wat eerder een psychosociale thema is. De middenkolom is de plaats waar beide overlappen. We hebben voor deze aanpak gekozen om de zorgteams om het onderscheid te maken tussen wat onder het pastorale luik valt en wat onder het psychosociale. Op deze manier hopen we te komen tot meer gerichte vragen en minder tot het lukraak aanspreken van de eerste medewerker van het IRIS-team die hun pad kruist. Ten slotte is er onderaan het blad wat ruimte voorzien die medewerkers uit de zorgteams uitnodigt om zelf opmerkingen, vragen en bevindingen over de bewoner neer te schrijven.

Om de tel niet kwijt te raken...

Registratie blijft volgens mij een grote uitdaging voor pastores. Een uitdaging om te

We mogen ons niet blijven wentelen in de excuses dat pastoraat onbenoembaar en onmeetbaar is, maar zelf gaan zoeken naar die dingen die wel gemeten en benoemd kunnen worden en deze ook gaan verwoorden.

blijven zoeken naar een taal om de kwaliteit van pastoraat en de bijdrage van pastoraat aan goede zorg verstaanbaar te maken voor andere zorgverleners, directies en beleidsorganen. We mogen ons niet blijven wentelen in de excuses dat pastoraat onbenoembaar en onmeetbaar is, maar zelf gaan zoeken naar die dingen die wel gemeten en benoemd kunnen worden en deze ook gaan verwoorden. Dit betekent eveneens een uitdaging om een kritische houding aan te nemen tegenover ons eigen handelen als pastor. Functioneel registreren maakt valkuilen zichtbaar en komt zo de professionaliteit ten goede.

Over de auteur

Annelies Muys is sinds 2007 pastor in WZC De Pottelberg te Kortrijk.
E-mail: annelies.muys@depottelberg.be